

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KONSELING APOTEKER DI BANGSAL PENYAKIT DALAM RSUD MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO

Siskha Novi Nugraheni, Hening Pratiwi, Ika Mustikaningtias

Latar Belakang: Pasien penyakit kronis merupakan salah satu pasien yang perlu diberikan konseling. Konseling merupakan salah satu standar layanan kefarmasian di bidang farmasi klinis. Konseling dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Melalui pengukuran kepuasan, dapat diketahui sejauh mana mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Pasien kronis di RSUD Margono Soekarjo Purwokerto ditempatkan di bangsal penyakit dalam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap konseling apoteker di bangsal penyakit dalam RSMS.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional* selama 1 bulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang diadaptasi dari penelitian Jose *et al.* Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif.

Hasil: Tingkat kepuasan pasien 36 responden adalah 79,93%, yang tergolong dalam kepuasan sedang. Aspek dengan kategori kepuasan baik terdapat pada pertanyaan apoteker, bahasa yang digunakan apoteker, dan cara interaksi apoteker saat konseling. Sementara aspek dengan kategori kepuasan sedang antara lain cara diskusi apoteker, privasi yang diberikan apoteker saat konseling, pengetahuan apoteker, respon apoteker, durasi konseling, dan informasi yang diberikan apoteker.

Kesimpulan: Pasien rawat inap bangsal penyakit dalam RSMS merasakan kepuasan kategori sedang terhadap layanan konseling apoteker.

Kata Kunci: konseling apoteker, kepuasan, RSMS.

ABSTRACT

ANALYSIS OF INPATIENT'S SATISFACTION TOWARD PHARMACIST COUNSELING IN THE INTERNAL DISEASE WARD AT MARGONO SOEKARJO REGIONAL PUBLIC HOSPITAL PURWOKERTO

Siskha Novi Nugraheni, Hening Pratiwi, Ika Mustikaningtias

Research Background: Chronic disease patients are one of the patients who need counseling. Counseling is one of the standards of pharmaceutical services. Counseling can affect the level of patient satisfaction. Through measurement of satisfaction, it can be seen to what extent the quality of health services that have been held can meet patient expectations. Chronic patients in Margono Soekarjo Hospital Purwokerto were placed in the internal medicine ward. The purpose of this study was to determine the level of inpatient satisfaction with pharmacist counseling in the internal disease ward at Margono Soekarjo Hospital Purwokerto.

Methodology: This research uses cross sectional design for a month. This research uses total sampling to determine sample. The questionnaire this research used to collect the data is adopted from previous research by Jose *et al.* The data that obtained were analyzed descriptive.

Result: The inpatient's satisfaction rate of 36 respondents is 79,93% entered into a moderate level of satisfaction. Aspects with high satisfaction categories were the pharmacist's question, the language used by pharmacist, and how the apoteker interacts when counseling. While aspects of moderate satisfaction category include pharmacist discussion, privacy provided by pharmacists during counseling, pharmacist knowledge, pharmacist response, duration of counseling, and information provided by pharmacists.

Conclusion: The inpatients of the internal disease ward at Margono Soekarjo Regional Public Hospital have a moderate level of satisfaction on the pharmacist counseling service.

Keyword: *counseling, satisfaction, pharmacist*